

第7回国語分科会国語課題小委員会・議事録

平成 29 年 1 月 25 日（水）

9 時 55 分 ～ 12 時 00 分

旧文部省庁舎・文部科学省第2会議室

〔出席者〕

（委員）沖森主査，森山副主査，秋山，入部，川瀬，塩田，鈴木，関根，納屋，
福田，やすみ，山田，山元各委員（計 13 名）

（発表者）芳賀日登美氏（株式会社ストラテジック・コミュニケーション・リサーチ・インスティテュート代表取締役社長，一般社団法人リーダーシップ・コミュニケーション協会代表理事），

町田佳世子氏（札幌市立大学教授）

（文部科学省・文化庁）鈴木国語調査官，武田国語調査官，小沢専門職ほか関係官

〔配布資料〕

- 1 第6回国語分科会国語課題小委員会・議事録（案）
- 2 芳賀日登美氏御発表資料
- 3 町田佳世子氏御発表資料

〔参考資料〕

- 1 国語課題小委員会におけるヒアリング及び意見交換の内容について
- 2 国語課題小委員会主査打合せ会委員名簿
- 3 子の名に用いることのできる文字等について
- 4 国語課題小委員会における審議スケジュール（案）

〔机上配布資料〕

- 国語関係答申・建議集
- 国語関係告示・訓令集
- 国語分科会で今後取り組むべき課題について（報告）

〔経過概要〕

- 1 事務局から事務局の異動（岸本国語課長の異動及び国語課長の当面不在）について紹介があった。
- 2 事務局から配布資料の確認が行われた。
- 3 前回の議事録（案）が確認された。
- 4 沖森主査から主査打合せ会の設置について確認が行われた。
- 5 事務局から参考資料3について説明があった。
- 6 芳賀日登美氏から配布資料2「芳賀日登美氏御発表資料」について説明があり，説明に対する質疑応答が行われた。
- 7 町田佳世子氏から配布資料3「町田佳世子氏御発表資料」について説明があり，説明に対する質疑応答が行われた。
- 8 芳賀日登美氏，町田佳世子氏の説明を踏まえ，意見交換が行われた。
- 9 次回の国語課題小委員会について，平成 29 年 2 月 20 日（月），午後 2 時から 4 時まで旧文部省庁舎 2 階・文部科学省第 2 会議室で開催することが確認された。
- 10 質疑応答及び意見交換における各委員の発言等は次のとおりである。

○ 鈴木国語調査官

国語課長を務めておりました岸本が、1月13日(金)付けで内閣府知的財産戦略推進事務局参事官に異動となりました。ただ、後任がまだ決まっておきませんので、課長席が空席という状態でございます。会議の席では、課長席がないという形で対応させていただくことになります。御迷惑をお掛けすることがあるかもしれませんが、新しい課長が着任するまでの間、御理解いただければと思います。

○ 沖森主査

本日は、外部の有識者お二人からのヒアリング、コミュニケーションの在り方・言葉遣いについての協議の順で進めたいと考えております。よろしくお願いします。

では、議事を進めます。これまで8名の委員からヒアリングを行ってまいりました。その内容が、参考資料1にまとめられております。このうち、前回御発表いただいた森山副主査の御意見とその後の意見交換の内容を赤字で示してあります。森山副主査は、言葉に関わる事故を減らすために、言語コミュニケーションでの失敗例とその対策について整理していくのはどうだろうかということを御提案くださいました。また、皆が伝え合に対して意識的になるとともに、言葉に寛容になること、また、日本語が得意でない人々に配慮した言語のユニバーサルデザイン化、時代の変化に応じた言葉の交通整理が望まれるということ、さらに、表記記号の用法に曖昧なものがあって、それらについて整理してはどうかという御提案もございました。御発表とその後の意見交換の内容は、今後の審議に是非生かしてまいりたいと思います。

ところで、前回の意見交換の中で、子の名に用いることのできる文字について話題になりました。その点について、参考資料3をお示ししております。事務局から簡単に説明していただきます。よろしくお願いいたします。

○ 武田国語調査官

前回、話題になったのは、一つは長音記号、日本人の名前、例えば「たろー」というように使えるのかということがありました。答えから申し上げますと、使えるそうです。外国の方の名前だけではなくて、内閣告示の「現代仮名遣い」とは多少違いますが、片仮名の表記で既に行われているものに合わせた平仮名の表記は、用いることができるということです。

もう1点は、仮名の小書きの問題です。参考資料3の2ページ目を御覧ください。これは、戸籍に携わっている方にとっても難問とのことでした。答えから言いますと、これも使えるそうです。ただ、ここにあるような「りりい」とか「じえい」といった、いわゆる片仮名表記に見られるようなものについては使えるということです。一方で、前回、森山副主査が御質問された、「森山卓郎」の後に、小さな小書きの「よ」みたいな表記ができるのかというお話がありましたが、こういったものは使えないということのようです。以上です。

○ 沖森主査

よろしいでしょうか。それでは、ヒアリングに移りたいと思います。

国語分科会でコミュニケーションの問題に取り組むこととなったきっかけの一つに、経団連の調査がございました。新卒者に求める能力として、12年連続、「コミュニケーション能力」が第1位になっているということが話題になりました。しかし、このコミュニケーション能力の内容が必ずしもはっきりとしないのではないのかということが、これまで何度か話題になっております。

本日は、企業や学生にとってのコミュニケーション能力の中身、内容について、事前

に事務局から御案内したとおり，外部の有識者をお招きし，お話を伺いたいと思います。いつもと同様に，それぞれのお話の後に質問だけ頂き，意見交換は，お二方の御発表の後，まとめることとしたいと思います。

初めに，芳賀日登美さんに御発表いただきます。芳賀さんは，株式会社ストラテジック・コミュニケーション・リサーチ・インスティテュート代表取締役社長で，一般社団法人リーダーシップ・コミュニケーション協会の代表理事もなさっております。詳しくは資料を御覧いただきたいと思います。主に社会人を対象としたコミュニケーション能力に関するテストの運用やトレーニングなどをなさっていますが，それらの開発の過程で，企業のトップがイメージするコミュニケーション能力の内容について，インタビュー調査を実施されています。その内容などを中心に，配布資料2に基づいてお話しいただこうと思います。それでは，よろしく願いいたします。

○ 芳賀氏

ありがとうございます。芳賀でございます。本日はよろしくお願いいたします。

私は，以前に，文部科学研究費特定研究で，働く女性の言語と機能というのを担当し，論文を出した経験があるなど，元々言語の研究をしていました。本日，お手元にある資料の「日本において企業が考えるコミュニケーション能力とは—半構造化面接法による探求的研究—」は，一昨年の2月に青山学院大学のジャーナル，紀要で発表したものです。こちらは，前回まで討議されていたコミュニケーションの問題にも関連しておりますし，また，経団連の毎年の調査，新入社員に要望するものというのを取り上げておりますので，沖森主査がおっしゃったことに関連すると思いますので，まず，その辺りを御紹介してからパワーポイントの方に移らせていただきたいと思います。

私は，経済3団体の一つと言われております経済同友会で役員をしております。そちらでいつも役員の方々，企業のトップエグゼクティブの方々，コミュニケーションについてお話しされていることで，非常に大切なことがたくさんあると感じています。そこから一つのアセスメントを作るに当たり，8年から10年掛けて，西南学院大学の宮原教授が日本コミュニケーション学会の現役の会長でいらした頃に研究リーダーになっていただき，あと，青山学院大学の田崎教授，それから，ドクターコースの研究科の方との4人でチームを組みまして研究に取り組みました。定量的にリーダーシップとコミュニケーションを測るアセスメントがないので，それを企業は非常に欲しているということがありました。その開発の過程において，半構造化面接法によるインタビューを行いました。その結果を論文にまとめて，一昨年発表させていただいたものです。お手元にあるパワーポイントの後ろにその論文がございますので，そちらを御覧ください。その中から少しお時間を頂戴してお話しできればと思いますので，まずは，論文の中の93，94，95ページのところを先に御説明させていただけたらと思っております。

半構造化面接法によるインタビュー結果と申しますのは，あらかじめ固定の質問と流動的な質問に分けてはありますが，一応こちらで質問を用意しておりました。用意はしておりますが，インタビューの相手が企業のトップと人事の役員ということなので，どうしても関心のあるところに話が向きます。それに関しては制限を加えない，なるべく自由に話していただく，こちらはコントロールを一切しないということを前提にインタビューをしました。会社名は出せないのですが，どういう方にインタビューしたかは前のページにございますので，後で御覧いただければと思います。

結果だけお話しします。まず93ページですが，たくさんのお話を頂戴しました。32名の方から，大体1人1時間半頂戴しましたので，かなり豊富な御意見を頂きました。それを整理して，大体7項目ぐらいに分けて，論文でも発表しましたように，その部分だけ今日は御説明させていただきたいと思います。

まず、7項目のうちの「1 .」になりますが、一つは、コミュニケーションの双方向性です。いわゆるツーウェイコミュニケーションと言われるもので、コミュニケーションは、やはり発信力と受信力のバランスが取れていることが非常に重要であるということを経営のトップもおっしゃっておられるということです。その中には、情報を獲得することが重要な状況と、それから、こちらが伝えなければいけないことをしっかりと正確に相手に伝える、的確に伝えるというのが重要な場面とが、当然両方の場面が出てきます。そういう意味でも、そのバランスを取らなければいけない。あと、話すことと聞くことのバランス、これも大切だというお話が出てきております。コミュニケーション能力というのは、やはり相手の言うことをきちんとこちらが聞き取って、相手から質問されたことに対しても即座に的確に反応することができる能力であると言い切っておられる方も何人いらっしゃいました。

2番目は発信力です。これは皆さんの討議された言葉という問題とか、言葉を操るという問題で、どちらかというところと経団連の考え方に近いものかもしれませんが、これは、発信のやり方と、それから展開への積極的な関与ということに分けられますが、まず発信のやり方に関しては、話のコアコンセプトを外さない、タイミングをきちっと押さえている、論理的に話すことができるということです。明確に相手にコアコンセプトを伝えることができるかどうか、そのやり方も含めてということになります。それから、話の展開への積極的な関与ということになります。まず、本質をきちっと理解した上で発信しているのかどうかということです。御本人が本質を捉えていないままに発信するケースが余りにも多いので、それでは何を言っているか分からないということになります。それから、ここが新しいいわゆる経団連の方のコミュニケーションの中にも入っていない部分ですが、相手を巻き込む力というのが新しい概念です。話をしても、相手をこちらに引き込む、一巻き込むというのは、これは論文なのでそういう書き方をしていますが、一般社会では、相手を自分の話に引き込む力というものを持っていないと、ビジネスシーンでは役に立たないとは言いませんが、それに近い意味の発言をされる方もいらっしゃいました。リーダーになっていく方、あるいは高いポジションになっていく方は、人を引き込む、話に巻き込む力が非常に強い人であるということは、かなり多くの方が語っていらっしゃいます。

3番目、アクティブ・リスニング。これは、よく積極的傾聴と日本語では言われているのに近いと思います。ただ相手の話を前のめりに聞くということではなくて、相手がどういうところにニーズを持っているかということを探りながらそれを引き出すとか、情報収集を目的にヒアリングを行うということが積極的傾聴です。相手から情報を引き出すことを踏まえたアクティブ・リスニングになります。あるいは、相手が聞きたいと思っているが聞き出せないポイント、相手自身も話したいなと漠然と思っていることを聞き出して、ちゃんと質問に変える、あるいはそれに対して対応するという、より一歩前に出たヒアリングということをごここでは言っております。続きまして、そのアクティブ・リスニングの中で大変重要な項目の一つとして確認作業があります。相手が理解しているかどうか、どの程度まで理解が進んでいるのか、あるいは分からないままに進んでいるのかということを確認しながら話を進める。話を進めていながらも、それはアクティブ・リスニングとなります。

それから4番目は、コミュニケーションの基盤というので、ここはいわゆるコミュニケーションを構成しているところです。倫理観というものが大切で、一橋大学の野中郁次郎名誉教授もおっしゃっていますが、リーダーシップには倫理観とか、そういうものを持つての判断が大切だと言っています。やはりコミュニケーションにおいての倫理観も非常に大切だというお話が出てきました。あと、開示力です。自己開示しないと相手は心を開かないので、こちらから自己開示をすべきだということがここに入っております。それから、能動性です。これは、最近対立を非常に恐れて言葉を飲み込む

という、特に若い方は、ここであえて自分は発言しなくてもいいだろう、先輩たちも一杯いるんだからと。プロフィールを見ていただくと分かるかと思いますが、私もこれまでに、経済産業省で2回、ほかに内閣府でも、また、去年までは厚労省でパワーハラスメントに関する委員会の委員などをさせていただいています。そこでも非常に遠慮して発言されない方がいらっしゃいます。あるいは、ものすごく発言する方が偏るという傾向がどうしてもこういう委員会ではございました。そういったことが自己開示の問題に関わるということです。ここであえて自分が反対意見を唱えなくてもいいだろうとか、話が長くなるのでやめておこうとか、そういったことでコンフリクトを恐れるが余りに発言を控えてしまうといった傾向が日本の方にはかなり多く、それでは困るという意見がかなり企業のトップからは出てきました。それから、全体像を把握する能力、これはもう言うに及ばずなので、飛ばさせていただきます。あと、文章力も皆様の御専門ですから、飛ばさせていただきます。

5番目の率直性。これは、言いにくいこと、あるいは難しいこと、相手が受け入れ難いと思われることをどれだけ率直に的確に伝えていくかという能力が今、ビジネスシーンでは非常に求められています。例えば上司への報告でも、ここでこれを言うと絶対に自分の不利になるといったことがたくさんございますが、そういうことを言っていないと組織としては硬直化してしまう。組織のことを考えれば、それをどのように、うまく伝えるかという能力が重要になってくるという御発言がありました。

6番は曖昧さの回避です。これは皆さんも御存じのとおり、日本は高コンテクストのアナログで、世界の中でも、かなりほかの文化圏と隔絶した、非常にギャップの多い文化を持っております。この曖昧さというのがビジネスシーンだけでなく、あらゆる場面で出てきます。そういうものをなるべく回避するというのもコミュニケーション能力の大事なポイントになります。結論が曖昧になるということで、結論をどれだけ明確に示すかということが、やはりコミュニケーション能力の大事なポイントとして挙げられています。

最後の7番目ですが、報告の重要性です。これは、どう報告するかということも大事ですが、タイミングや順番、中身の信^{びよう}憑性など、どちらかという話し方とかどういう言語を選ぶかということ以外に、もっとその外にある要素、タイミング、順番、中身といったものをどれだけ配慮し、考慮し、しかもデータに基づいて論理的に報告することができるかということが必要になってきます。やはり、論理的に報告をするということはマストです。これらのことは、最近のビジネスの世界では、いわゆる絶対と言われる事項になってきております。ここを外してしまっただけでは、言葉を幾ら飾っても中身が伝わらず、上手に報告をすることになりません。そういう件に関してはかなり真剣に企業のトップの方も考えていらっしゃるということが分かりました。

以上が7項目に整理したものです。続けて、考察の一部だけ、御紹介させていただきます。ここはどうしても今日お話ししておきたい部分です。

まず、半構造化面接法を用いたインタビューをなぜやったのかということです。やはり組織で活躍できて、非常に重要な一員として認知されて、しかもそれが高い評価を得るための必要なコミュニケーション能力は一体何なのかということをごをここで一旦きちんと洗い出さない限り、「コミュニケーション能力」と言ったときに、非常に狭義の意味の「コミュニケーション」として受け取られてしまうおそれがありました。実際にアセスメントの運用を考えた上で、コミュニケーション能力の中身を明らかにするというポイントは外せないということになり、この調査を行いました。

その下の4.1のところ重要です。コミュニケーション能力を全人的な能力として捉える傾向が非常に多いということです。先ほども沖森主査からお話ございましたが、経団連の指し示している「コミュニケーション能力」が、メッセージのやり取りと

いった断片的なものを指すのではないかと想定しまして、それを実際に企業のトップの方はどのように捉えていらっしゃるのかということ进行调查しました。その結果、コミュニケーションの先ほど申しました双方向性だとか全体像を把握する力、それに倫理観など、今までに想定していなかったものが結構出てまいりましたので、それをここで発表させていただきます。

2 段落目から読み進めていきます。「ことば、特に外国教育、それにコミュニケーション能力の実践的指導」というのが最近行われるようになりましたが、どうしても「読む・書く・聞く・話す」という4技能に分けて教材が作られていることが多く、それに沿った指導法が行われていることが多いと言わざるを得ません。これらのスキルは、飽くまでも独立した形であるかのごとく指導される場合が多く見られるのではないかとということで、まず私たちの研究チームでは最初に話し合いが行われました。今回のインタビューでも、確かな文章力が大切だと指摘する意見ももちろんございました。それはベーシックとして当たり前のものとして捉えられていて、そのほかに自分の意見を明確に示す開示力であったり、積極的に相手の話を聞いて理解するアクティブ・リスニングの重要性であったりが非常に多く経営者から聴取できましたので、そういう点もかなり重要だということをあえてこの論文では述べております。

それぞれの能力は独立したものではなく、お互いが相互作用的に、スパイラルアップのような形で上昇していくということがコミュニケーション能力を高めていくことにほかならないと随分多くの経営者の方が語っておられます。ここが重要で、相互に一つ一つのスキルが影響を与え合い、バランスが取れた状態になって、初めて、コミュニケーション能力がある、と私たちは解釈します。

ここでは32名の方にそれぞれ1時間半掛けてインタビュー調査をしましたが、私は経済同友会の役員会で事あるごとに同じような質問をしています。そこで伺うことも、調査の結果とほとんどずれることはありません。100人ぐらいのトップに延べで伺っていますが、ここで検証されたことと同じようなことをほとんどの方が語っています。

それから、コミュニケーションに関するそれぞれの能力は、独立して一つ一つ際立って存在するといった形ではありません。96 ページ2 段落目から読みますが、「他の能力と分けて考えられるのではなく、「コミュニケーションの双方向性」のテーマでも明らかであったように、バランスの重要性が指摘された。楠見（2012）も指摘する通り、コミュニケーション能力はヒューマンスキルであり、たとえば話す力と聴く力を、あたかも野球でボールを投げる力と打つ力のように明確に分けて考えるのではなく、その両方であるということを考えているわけです。いわゆるコンピテン스가一つの技術だと考えると、「話したり、聴いたりする能力が別個に何らかのトレーニングを経て向上できるスキルと考えられがちである。英語の competence には技術だけでなく、態度や知識、資質、人格なども含まれることから分かるように、コミュニケーション能力は単なる「おしゃべり上手」ではない。相手からの反応や、その相手とどのような関係を築いたり、維持したいかといった目的に敏感に対応したり、また正確で説得力がある文章を書けるように普段から知識を習得し、「付け焼刃」的な練習で身につけることができるものではないことが経営者の間では認識されている」といったことが、このインタビュー調査から分かったということです。

「言いたいことだけを言って、相手の反応を考慮しないのは、明らかにコミュニケーション能力が不足している」という発言や、「全体像を見ることが大切」といった指摘も数多くありました。コミュニケーション能力が、それを使う人の全人的な特性から別個に存在するものではなく、その人の日常生活の中で習慣、例えば読書をたくさんするなど、そういった努力を通して初めて習得することができるものであって、短時間の研修や人事考査などを通して改善できるものではないと認識しているということがうかがえました。

コミュニケーション能力は、一人一人の人間が外付けの道具として使って他の人間と関係を築くというものではなく、他者とコミュニケーションを通して人から人へと成長するものと考えられます。したがってコミュニケーション能力は、全人的なものと捉える必要があります。後で説明しますが、コミュニケーション能力を測定するテストをもっと定量的に測ることが、課題としてありました。全人的なものというかなり抽象的なものを何とか定量的に測れないかということで、その後のアセスメントの開発に移ったわけです。ここまで御説明した論文は、このような趣旨でした。

では、パワーポイントに移らせていただきます。

アセスメントの説明をする前に、前段として説明させていただきますと、御存じだと思いますが、コミュニケーションは、バーバル・ボークル、それから、バーバル・ノンボークルとあって、言葉があって音があるかないかという領域、これが四つの領域の中の二つということです。ここの部分は、皆様が今討議をされているところです。それから、ノンバーバル・ボークル、そしてノンバーバル・ノンボークル、ここの二つは言葉のない分野、言葉がなくて音があるもの、言葉も音もないものという右側の領域です。実はこの領域が非常に大切ではないかということで、私は独自に、五感センサーということを考えました。

まず人間がいろいろと円滑にコミュニケーションを図っていく上で、五感の特徴を巧みに利用しているということが論文からうかがえます。これはグローバルスタンダードで、コミュニケーションは視覚に頼っている部分が 60%、それから聴覚、耳から入ってくる情報に頼っている部分が 20%、触覚、心地と言われるもので、ここもコミュニケーション領域に入りますが、着心地、座り心地から始まって、心地というものが実は人間の心理に非常に大きな影響を与えていることが近年分かっております。コミュニケーション学では最も古い感覚と言われている嗅覚、これは原始のときからのもので、人間の持つ五感の中で最も古いとコミュニケーション学では定義されていますが、それが 3%、味覚に至っては 2%ということです。

それをこちらの中に全部当てはめてみました。これは論文として発表しているわけではないので、私どもが考えていると捉えてください。バーバル・ボークルとノンバーバル・ボークルは音があるので、聴覚 20% で 100 を埋めようとしめますから、話し言葉、特に耳からだけの情報、電話やラジオがそうですが、そういうものは 20 で 100 を埋めるので正確さに欠ける、非常にコミュニケーションが難しいと言われています。ただし、ここはとても感情が伝えやすいと言われているので、正確さでは非常にマイナスポイントが多いですが、感情を伝える場面ではプラスポイントが多い領域です。この上二つです。

左下は、書き言葉ですから 60% で 100 を埋めるということなので、ここではかなり正確さは伝わる、伝わりやすい。メールなど文字にした場合、紙に書いた場合の方が正確さは伝わります。ただし、感情が伝わらない。

私はグローバルのマンパワーグループという、80 の国と地域にある人材ビジネスの会社の専務をしておりましたが、インターナショナル間でのメールはくどいです。相手の気持ちを傷付けないように前段が長い、後段が長い、真ん中辺にやっと何を言うのかが書いてある。皆さんの認識よりもずっと欧米人はメールがくどいです。何を言っているのかは、まず真ん中から読み始めるぐらいにくどい。そこは感情を非常に傷付けることの多いツールとして、メールがかなり上位に挙げられていることをよく分かっているということです。

右下が非常に重要で、実は聴覚というのはこの中に音がないので入らないんですが、「シズル感」などお聞きになったことがあると思いますが、疑似聴覚みたいなものが入りますので、味覚以外は全部ここに入ると捉えられます。ここは一番要素が多いじゃないか、大切じゃないかということになります。

ノンバーバル・ボークアルで、パラランゲージというのは、皆さん御存じだと思いますが、周辺言語とも言われます。近年、この部分がコミュニケーション上では非常に重要だと捉えられています。ここで御紹介しますと、発音、声の質、声量、間、ピッチ、スピード、抑揚、音の高低、テンポ、強弱、番外編としてその他の要素として音楽、拍手、クラッピングなども入りますが、主に上のところの要素が、言語ではないが言語の周辺にあるものとして、コミュニケーションに大きな影響を与える要素、特に感情面での影響を与える要素と言われております。例えば、落語などは正に間の活用です。

次にノンバーバル・ノンボークアルも非常に重要で、ここは身体的特徴と言いまして二つに分かれています。肌の色や髪の色など、元々生まれつき持っているものが一つ。それから、後発的、眼鏡や時計、お化粧、髪型など、ある程度作り込めるものや、その方の趣味といったところから出てくるものがあります。そういった身体的特徴が二つあります。身体的特徴 と身体的特徴 です。

それから、身体接触や、身体表現みたいなものがあります。例えば目線を合わせるとか、表情など、そういうものは身体的な要素で、一つの表現になります。ボディアクションもそうです。あとは、身体的な接触行動があります。肩を組む、腕を組む、肩に手を掛けるなど、そういう行為も接触行動になります。外国でいうとハグをするとかも接触行動になります。そのほかにも、距離やインテリアなど外的要因、例えば部屋の色とかで疲れ方も違ったり精神的にも違ったりするので、そういったインテリアや、湿度、温度、人口密度などもそこに入ってきてまいります。そういった要素が結構あります。ここにはほかにも、音も言葉もないが、人間の心理に影響を与える特徴、コミュニケーションを円滑にするため、あるいはコミュニケーションの方向性をドライブするときに非常に重要になってくる要素が、非常に多くあります。

次はテストの概要を説明させていただきます。このページは、開発責任者と開発メンバーを示しています。当然アセスメントに関しましては、信頼性と妥当性の検証をしております。信頼性に関しては、クロンバックアルファ係数分析を用いまして、妥当性に関しては、ピアソン積率相関数分析とD I F分析を行いました。

次のページ、この過程は全部パイロットを含め、実施いたしました。先ほど御説明したエグゼクティブインタビューというのは、緑の右上の方にありますが、かなり初期の方でやらせていただいております。

次に、どんな能力を測ったかということですが、根本的に、パートAとパートBという二つの部分から成っております。ビジネスコンピテンシーの土台となるビジネスコミュニケーション能力というのをまず土台として、そこに柱を立てて、緑がパートAの部分です。これは学力テストのような形で、バイアスが全く掛からない。青い部分はパートBで、どちらかという自分で答えていただくのでややバイアスが掛かりますが、時間的制約、あとは何を聞いているか全くというか、85%ぐらい分からないような形にして、なるべくバイアスが掛からないようにしました。ただバイアスゼロというわけにはいきません。

どんなことを聞くかという点、パートAとして、ビジネスコミュニケーションとリーダーシップ対応力に対して、知識項目という名前で聞いております。それから、それを下支えする能力として、パートBとしてビジネスコミュニケーションとリーダーシップ適応力/意欲、性格面などを聞いています。先ほど全人格的などと言いましたが、どちらかと言うとコミュニケーションに適応した、御性格と言うか、お気持ちがどうかというところと、あと意欲の面とか、そういうどちらかというソフト面をBで拾っています。したがって、BがAを下支えしているという考え方です。それで、こちらの間は相関があることが前提でしたので、相関があるという仮説は検証されております。深い相関がございます。

パートAでは次のようなことを聞いています。リーダーシップから始まり、リーダ

ーシップに関わるテーマが三つ、コミュニケーションに直接関わるテーマが三つですが、それらは非常に相関しています。リーダーシップとコミュニケーションというのは切っても切れないので、全てにリーダーシップも関わっています、全てにコミュニケーションも関わっています。これがパートAで、4択からベストアンサーを選んでいただきます。定量的に出すということで、傾斜配点ができませんので、これは、ベストアンサー、あるいはワーストアンサーを選ばない限り点数は入らず、点数が500点満点で何百点ということが出ることになっています。結果は、最低が2桁、最高は487点といった高得点の方までいらっしゃって、非常にばらつきがございました。

こちらがパートBです。大項目が1から5まで、基礎的コミュニケーション能力、意思決定、個人特性、対人特性、異文化力。異文化力は、皆さん御存じのとおり、外国のという意味ではなくて、国内の同じ国民同士でも性差、年齢差、職位差、男女差で異文化と捉えております。ここの中にもかなりの異文化の方がいらっしゃるという解釈ですが、そういった方に対しての適応力を測っております。したがって、パートBは主にコミュニケーションに対する適応力を測ったものです。これでアセスメントの説明を終わらせていただきます。

私の説明はここまでです。言葉が足りないところもあったかとは存じますが、よろしくお願いいたします。

○ 沖森主査

ありがとうございました。それでは、ただ今の芳賀さんの御発表について質問を受けたいと思います。何か御質問等ございましたらお願いします。

○ 山元委員

報告の96ページ等にありますが、コミュニケーション能力の中に文章力というのが書いてありました。疑問に思ったのは、この文章力というのは、コミュニケーションに関わる例えば手紙とか、そういったことを指すのか、又は96ページにあるように、正確で説得力のある文章が書ける、つまり筋道立てて考えられるということを指すのか、お伺いしたいと思います。

○ 芳賀氏

文章力については、社会人にとって文章を書く場面というのは多いですので、文章を書くという意味では全てが網羅されているというのが結論です。

最近の方は本を余り読んでいらっしゃらないので、こちらの討議の中でも出ている敬語 - 私は、大学ときは敬語のうちの丁寧表現、ポライトエクスプレッションを専門にしていました、科学研究費でもポライトエクスプレッションを扱いましたから、敬語に関してはかなり長い間研究をしているのですが、敬語の使い方ということももちろん含まれます。敬語と、それから尊敬語と謙譲語というのが全く区別付かなくなっているという傾向があります。丁寧表現、いわゆる丁寧語に至っては、かなり乱れている。そういう文章をきちっと書ける方は、しっかりと内容のある話ができるという展開でビジネスのトップリーダーは話していらっしゃいます。やはり書く力がないとコミュニケーション能力はないだろうということです。

したがって、しっかりとした文章を書く、正確な文章を書くということももちろんそれに含まれておりますし、それから、相手に説得力がある、相手に訴求効果の高い文章を書くというのが、その次の段階で含まれております。両方を含んでいるというのが答えです。

しっかりとした文章が書けない方が多くなったために、発話の中でも不適切な敬語の表現というのが増えてきております。恥ずかしいことながら、経済同友会でもかな

りの企業のトップの方が「ございます病」に今なっています。「おります」という言葉は「ございます」に転換不可にもかかわらず、「おります」と言うべきところを「ございます」にした方が丁寧なのではないだろうかという経済同友会の事務局の病気が蔓延^{まん}延しまして、「なってございます」とか、日本語としてどうだろうかという言葉遣いになっています。

多分文章をきちっと書き、しっかり読んでいればそのような言葉がいかに登場しないかということが分かるのでおかしいなと思うはずですが、そういう能力がないのは、書く機会が非常に減っているからでしょう。今は、PCでおかしな文章だと波線が出たりするので、そういうことで知らせてもらおうといったことに頼り過ぎているので、自分でゼロから文章をしっかり書くという経験がなさ過ぎるから変な言葉遣いが蔓延しているのではないかというのがトップエグゼクティブの大方の意見でした。

○ 沖森 主査

ほかにいかがでしょうか。（ → 挙手なし。）

それでは、続きまして町田佳世子さんにお話を頂きます。町田さんは、札幌市立大学教授で、コミュニケーションについて御研究なさっております。詳しくは資料の方で御確認ください。特に北海道内の企業と学生に対して、コミュニケーション能力に関する調査を実施されており、企業側と学生側との意識における齟齬^{そご}などを指摘されております。その辺りを中心に御説明いただこうかと思えます。

では、よろしくお願いします。

○ 町田 氏

ありがとうございます。札幌市立大学の町田佳世子と申します。今日はこのような重要な会議にお呼びいただきまして本当にありがとうございます。心から感謝申し上げます。微力ではございますが、皆様方の少しでもお役に立てることを願いながら、一所懸命話させていただきたいと思えます。

本日の演題は、「企業と大学生の意識比較から考えるコミュニケーション能力の構成要素」とさせていただきます。私がコミュニケーションを研究している中で、より良いコミュニケーションが実現するには一体どのようなことが必要なのだろうということを考えてきたわけですが、その中には、個人個人の持つコミュニケーション能力ということが深く関わっております。ですから、コミュニケーション能力という言葉を使って皆様方がどのようなことを思い描いているのかということに関心を持ちまして行ってきた調査などを今日は発表させていただきたいと思っております。

まず背景として、2006年に大学生の方々にコミュニケーション能力について聞いた調査の結果を簡単に、それから、その後目に留まった二つの調査報告を述べさせていただきます。その後で、実際に行った企業と学生の能力評価の比較をさせていただきます。と思えます。

まず、大学生が考えるコミュニケーション能力の諸要素ですが、北海道の2大学において、自由記述で、あなたが考えるコミュニケーション能力の豊かな人とはどういう人ですかということで書いていただきました。コミュニケーションの上手な人とはとしなかったのは、上手とか下手という言葉ではないのではないかと思ひまして、このように「豊かな人」という表現で尋ねました。180名の回答があったのですが、その項目は776ありまして、それを素朴に分類した結果をお示ししております。

これがある程度分類分けしたのですが、お手元の資料で青い字になっているところの一番下の段、一番学生の中で記述の数が多かったもので、人見知りしない・自分が

ら初対面の人にも話し掛けられる・誰とでも仲よくできるといった側面。それから、それに関連している、その方の持っている明るい態度とか積極的な態度。その次に、話し上手な人、それから、自分の気持ちや意見を伝えることができる人という記述が比較的多かったです。それから、学生たちの言葉だと空気を読むという表現になるんですが、空気を読める人、それから、相手や状況に合わせることができる人、話をしっかり聞く、きちんと聞くことができる人という記述が多かったです。

それに比べて赤字にした次の資料ですが、記述がすごく少なかったのが、例えば一番上の三つ、相手の気持ちを理解したり考えたり察する、その察した気持ちを考えながら話す、あと、意見を受入れたり共感するということ、それから、その少し下、言ったことだけでなく言わなかったことを理解するというのは全体の中で4名しか書いていませんでした。それから、言葉遣い、敬語が使える、話し方も怒鳴ったりしない、優しい話し方をするとといった答えが少ない形で出てまいりました。また、頭の回転が速いとか知識が豊富といった要素も、わずかではありますが出ておりました。これがそのとき調査をさせていただいた大学生が考えるコミュニケーション能力の豊かさの特徴と言えるのではないかと考えております。

それをまとめたものがこちらです。次のページですが、簡単に言ってしまうと、どんな人がコミュニケーションがうまいか、能力が豊かかということ、人見知りしなくて明るくて話し上手で聞き上手で場の雰囲気を読んで気配りができる人という、どちらかということと行動的な側面に目が行っています。一方で、すぐ意識には上ってこないところは、心の内を想像して、それを受け入れてしかも言わなかったことを読み取ったり、話すときの言葉遣いというものは、すぐにはコミュニケーション能力の豊かさの要素としては思い浮かんでこないことであると考えました。

そのようなことを行っているときに、ちょうど札幌市の商工会議所で経団連が行った調査と似たような調査をしておりました。その調査と、経済産業省の社会人基礎力の調査について次のページでお示しさせていただきます。

まず、札幌商工会議所ですが、北海道の企業は、99.4%が中小企業です。ですから、北海道という地域の、しかも中小企業を対象にした経団連と類似した調査ということになりまして、学生たちを採用する際に重視する点という点では、コミュニケーション能力は1位にはならず、明るさ、社交性、それから熱意というものが上位に来て、でもその後に、コミュニケーション能力ということが挙げられています。それから、今の若者に不足していると思われる点は、一番は忍耐力という、厳しい状況で経営している中小企業の方たちの思いが反映しているような結果ですが、やはりコミュニケーション能力も不足していると思われるという結果が出ておりました。

それから、そのちょうど3年後に経済産業省で、企業の方々と大学生の社会人基礎力を比較したもののの中に、コミュニケーション能力について不足しているかどうかという意識の差がこのようなグラフで出ておりました。企業の方々は不足していると思っているのに対して、大学生はそれほど不足していると思っていないという結果でした。

その次のページは、既に身に付けていると思っている能力の比較なのですが、コミュニケーション能力を見てみますと、学生の方が身に付けていると思っている意識があるということが、これは経済産業省ですから全国的なものだと思いますが、結果が出ておりました。こういったことを目にするので、一体この不足感の齟齬^{そご}というのはどこにあるのだろうか、なぜこのような違いが起こってしまうのだろうかということを考えるようになりました。

コミュニケーション能力と言いますと、先ほど芳賀さんがおっしゃっていましたように、すごく全体的な能力と考えられがちなので、それだけで比較していると、一体ど

こが食い違ってしまったのか、どこを是正すれば不足感が近寄ってくるのかということが分からないかと思いました。

そのような背景があり、2011 年に企業の方々と、それから大学生の方々に同じ項目で調査をさせていただきました。企業と申しまして、私の対象としたのは北海道内の企業ですので、やはり中小企業が多くなっております。800 社を業種とか、それから、近年採用しているかどうかが大事なので、採用状況を考慮して選ばせていただき、質問書をお送りいたしました。大学も、北海道の大学 6 大学、理系、文系、男女差を一応考慮して選ばせていただきました。聞いていることは、コミュニケーション能力を、次のスライドでお示しするんですが、43 ほどいろいろ挙げまして、それについてまずどれくらい重視しているか、それから、企業の方の場合は、若手社員の評価、大学生の場合は自己評価をしていただきました。

その 43 の要素をどのように決めたかですが、これまでのいろいろなコミュニケーション能力の尺度を見て、その中でも特に全体的なものを測っている能力尺度を参考にし、その中から共通して挙げられているような能力の側面をそこから更に選び、それに基づいて私自身で 10 側面を作り出してみました。

10 側面、ここで構成概念と書いたものは、コミュニケーション能力の諸側面とお考えいただければと思うのですが、一つ目が、良い「聞き手としての態度」。二つ目が「共感」という言葉になっておりますが、日本語の「共感」とは少し異なりますので、今考えてみれば言い方を変えれば良かったかと思いますが、これは、相手の気持ちを察するとか、相手の立場に立つといったものを指しております。三つ目が「相手・状況適応」、その場の雰囲気を読んで相手の状況に合わせたことを話せる。四つ目が「表出・発信」、自分の意見や考え、さらに気持ちを伝えることができる。五つ目が、人見知りしないとか誰とでも話せるとか、そういう「社交性」。六つ目が、自分の感情をコントロールしたり、嫌な思いをしてもそれを顔に出さないという「自己抑制」。七つ目が、気まずいことがあってもうまく和解できるなどの「対人的衝突の対処」。8 番目が「会話運用能力」、会話をスムーズに進めることができるような側面。9 番目が、基本的と思われる、聞かれたことに答えることができたり、分からなかったら質問したりすることができたり、それから、挨拶とかお礼をするということも入っております「基本的なやりとりのスキル」。最後は、「態度や特性」を入れてみました。これで全部合わせると 43 の質問項目があります。細かい質問項目は、資料の最後のページに、43 項目掲載しております。そこに使ったものそのものを挙げさせていただいております。

重視については、「とても重視する」から「ほとんど重視しない」の 5 段階、評価については、「よくできている」から「ほとんどできていない」の 5 段階で聞かせていただきました。

企業の方々からは 188 社から回答を頂き、8 割が中小企業でした。それから、大学からは約 700 名の方から回答を頂くことができました。

その結果ですが、企業の方々が採用時に重視している項目では、構成概念を見ていただくとはっきり特徴が出ているんですが、基本的なスキルと態度・特性が重視されておりました。これに関しては、大学生と企業とで重視しているというパーセンテージがほとんど同じで、差はありませんでした。その右側の欄は評価を聞いているところの結果なのですが、「よくできている」と「大体できている」、つまりできていると考えている数を足した回答率です。ここではざっと見ると、大学生の方が企業の方々より全体的にできていると感じているパーセントが高いということが読み取れると思います。

次に、今度は大学生の方に目を向けまして、大学生が、自分はできていると思っている項目を上から 10 個並べてみました。これも、構成概念のところを見ていただきますとはっきり特徴が出るのですが、良い聞き手としての態度、つまり相手の話す内容を

正確に理解したり，共感していることを示したり，じっくり話を聞いたりすることが自分たちはできている，それから，共感，察しと言い換えてもいいんだと思いますが，相手のしぐさや表情から感情をくみ取ったり気持ちを察したり，相手の立場になって考えたりということもできていると回答した方たちが多かったです。それから，その場の雰囲気を読んだり，その場の状況に応じて話したりするというのもできているという結果でした。

これに対して，青い矢印を付けたところが企業の方々の評価が非常に低い，項目によっては1割ぐらゐの企業の方々しか「よくできている」か「大体できている」という評価をしていないという項目です。

細かい項目のグラフの分布を見ると分かりやすいかと思ひまして，少し個別に出してみました。例えば相手の気持ちを察するという回答の割合なのですが，右側の緑のグラフが企業の方々です。半分から下に大きく分布しているのに対して，大学生の場合，オレンジ色の方は，半分から上の方に分布しています。同じようにしぐさから感情を読み取るというの分布がはっきり分かれています。それから，相手や状況に応じて表現を選ぶというの分布がはっきりしているのと，相手の立場に立つというの，大きな差が出ていると考えました。

次に，今度はできていないと考えているのは何なのかということをもとめたものがこちらです。「余りできていない」と，「ほとんどできていない」と回答した学生たちの割合と企業の方々の割合です。これも構成概念を見ると特徴がはっきりしておりまして，自分の考えや気持ちを分かりやすく伝える，それから，話し掛けやすい雰囲気をもち，人見知りせず誰とでもうまくやっていくことができるといった事柄が入る構成概念が，学生たちは余り自分たちはできていないと考えているのに対して，企業の方たちの評価も大体似ています。つまり，学生たちが自分たちは余りできていないと思っている項目は，企業の方たちと違いはそれほどないということがここから見えてまいりました。

こちら分布を見ると分かりやすいかと思ひまして一つだけ資料に載せました。感情や気持ちをうまく伝えるというところです。それから，人見知りせず積極的に人と関わるというの何となく分布が似ています。割り込んだり沈黙したりせずに会話ができる，スムーズに会話を展開していくということについては，かなり同じような形で分布しているということが分かりました。

そもそものこの調査のきっかけであった不足感の^{そこ}齟齬というのはいくどにあるのか，コミュニケーション能力のどういう側面にそれがより強く表れているのかということが調査の目的でしたので，差が大きかった項目をここに取り上げております。今までお示したものと重なっている部分が多いのですが，学生たちと企業の評価が違っているものは，良い聞き手としての態度，特に正確に理解しようと努めたり，それを理解していることを示したりするところ，気持ちを察したり，相手の立場に立ったり，相手の感情を読み取ったりするところ，空気を読み，その状況に応じた表現で話し，さらに自分の言葉を相手がどう解釈するか考えて話すところ，そして最後に，その場に適切な話題を選ぶところ，これらが大きな差が出ている項目でした。

ここまでのところをまとめますと，コミュニケーション能力については，コミュニケーション能力という言葉で問うと，不足しているという企業の方々の考えと，学生のそれなりに身に付けているのではないかという考えに違いがあるのですが，全ての側面においてではないということは分かりました。あと，乖^{かい}離が大きい側面は，大体大学生の方が高く，自分たちができていると考えていて，企業の方々は余りできていな

いと考えている，そういった開き方になるわけですが，相手の立場に立つとか状況に
適応した表現をする，そして，正確に理解し，それを指し示していくというところに大
きな不足感の開きがあります。

ただ，社交性に関する，人見知りしないとか，初対面の人でも話することができる，そ
れから，自分の気持ちや考えを伝えるといった側面については，大学生の方々も余り
できていないと考えていたという，それが，何回も申し上げていることですが，大きな
まとめとなります。

この結果をもう少し考えてみようと思ったのが次の表です。

まず，左側の文字で書いたところを初めに見ていただければと思います。下の方に
ある青い字にしてあるところで，意見や考えを伝えたり気持ちを伝えたり人見知りを
しないというのは，先ほどもちょっと申し上げましたが，行動的な側面です。そういっ
た面に関しては，2006 年に行ったコミュニケーション能力の豊かな人はどういう人か
というその特徴でも多く意識されている部分です。意識されている部分については，
できていないという評価をしています。つまり，意識に上っていて行動的な側面です
から，あの人はやっているのに自分はできていないとか，そういうふうに割と比較の
対象がはっきりしていて，それに比較して自分はどうかなのかという評価もできるよ
うな項目は，割と企業の方々の評価と一致しています。

一方で，上の方にある赤字の部分ですが，相手の立場に立ったり気持ちを察したり
するというのは，心の中，頭の中で行う活動で，それは相手がどの程度やっているのか
目に見えない，そういったこともあって，余り自分の意識にも上ってこない，自分がど
れぐらいそれをやっているのか，できているのかという比較対象も具体的ではないとい
った項目が，自己評価ではできているという評価につながっていた項目の一つでし
た。

この調査から直接的に読み取れることは，今まで申し上げたようなことですが，今
後新たに展開していく上で 10 個の側面を今回取り上げておりますが，それが妥当だっ
たのかどうかということ調べてみたいと思い，評価に関して出た結果を因子分析し
ております。ただ，これは正確な分析というよりも，そもそもの 5 段階で聞いているの
が順序尺度で聞いているので，因子分析に値するデータかどうかという問題はありま
すので，今後の自分の仮説を作っていくためにという考えでしたものです。

企業の方々の評価の結果を因子分析しますと，四つの因子にすごくきれいに分か
れました。一番上は，社交性に関わること，それから特性，例えば積極性がある，前向き
であるということ，あと，会話運用が一項目入ってまとまっております。二つ目が，相
手の立場に立つとか相手の言わなかったことをくみ取るとかニーズを把握するとか，
そういったことと，自分の感情や意見をうまく伝えるということがまとまってお
ります。三つ目が，じっくり聞きながら指示を理解したり適切に答えたりすること。四つ目
が，感情のコントロールとまとまりました。

これは，ある意味ここから読み取れることは，例えば二つ目のところで，相手の立場
に立って考えたり相手がどう解釈するかを考えたりすることができる人は，自分の意
見や考え，気持ちも分かりやすく伝えられることができるという形でまとまっている
ものです。それから，三つ目で言えば，相手の話をじっくり聞くことができる人は，聞
かれたことにも適切に答えることができたり，分からないことをちゃんと質問するこ
とができたりといったようにまとまっていると考えました。

一方で，大学生の自己評価を因子分析しますと結果が少し違います。それはある意
味当然のことだと思うんですが，五つの項目になりまして，これの特徴は，企業の方々
と違って一つ目の人見知りしないとか誰とでもうまくやっていくということと，四つ
目に出てきています笑顔を絶やさず明るい態度という特性が別の側面として捉えられ
ているということです。それと三つ目に，気持ちを察するとか相手の立場に立つとか

その場の雰囲気を読むが入っているんですが、それと五つ目に出てきている自分の意見を分かりやすく伝える、それから、気持ちを分かりやすく伝える、そういった項目は、別の側面として表れているということです。

この違いから、もしかすると企業の方々は、例えば明るいとか積極性があるというその人の持つ特性と、対人行動、人見知りしないとか誰とでも話することができる、そして会話の展開をスムーズにするように努力するという会話運用というのを全て関連した側面として捉えられているのに対し、また、察することと伝えることは関連した能力と捉えているのに対し、学生は、察することと伝えることは別のこと、特性と対人行動も別のこととなど、コミュニケーション能力という大きな概念を違った側面の組み合わせで捉えているのではないかと考えました。

この因子分析の結果からもう一つ考えたことがあります。例えば会話のスムーズな展開に努力するというのは、ある意味では実行スキル、コミュニケーションを実行していくものですが、その背景には、積極性という特性とか、人見知りしないとかいう対人行動のようなものが背後にあるのではないかと、若しくは、分かりやすく自分の意見や感情を伝えるというそれも実行スキルだと思いますが、その背後には、相手のことを察するという頭の中で必死に行っている活動があるのではないかとこのことを考えました。そのようにコミュニケーション能力の中にも階層性、あることが実行できるためには、その背後にこういった活動が行われているのではないかとこのことを、これは飽くまでも仮説であり、これからはそれをうまく検証できるような調査をしていかなければいけないと考えております。

最後に、課題と反省点ですが、今回の調査は、それぞれお答えいただいた方たちが想像しているコミュニケーションの場面が異なっていると思います。企業の方たちは仕事を遂行するため、大学生の方たちは多分友人関係を維持するため、それを単純に比較しているというところは大きな問題点です。こうしたことを乗り越えて比較するような方法をどうやって考えていったらいいのかということが課題となります。

それから、評価の方法も、一方は他者評価、一方は自己評価という違いがあって、単純比較が本当にいいのかどうかということがございます。あと、質問項目も43とすごく多く、なくてもいい項目もあったかもしれません。若しくは含めるべきもので落ちていたものもあるかもしれません。あと、実行スキルを聞く項目、そのために察するとか、相手の立場に立つという心的活動の項目、さらには、特性も全部同じレベルで含めてしまっているということが妥当かどうかということも考えていかなければいけないと思っております。そういったことをどのようにしたら今後調査できるのかどうかも含めて、自分の課題としてこれからはコミュニケーション能力について考えていきたいと思っております。以上です。ありがとうございました。

○ 沖森主査

ありがとうございました。それでは、町田さんによる御発表について御質問をお受けしたいと思っております。何か御質問ございますでしょうか。お願いします。

○ 鈴木委員

この調査の企業側の方で配布数に比べて有効回答数が少ないですが、それによって何かバイアスが掛かったかといった御検討は、特に掛かっていないということも含めて何か御検討されましたでしょうか。

○ 町田氏

まず、回答数が少なかったということについては、時期が12月で、サービス系の産業が一番忙しいときにやってしまいました。北海道の場合はサービス系の企業が多い

ので、そういうことで回答率が低かったかと思っております。

それから、バイアスについては、分布がまず中小企業が8割で、大企業の回答は2割ということで、企業の規模も違いますし、毎年採用しているような企業じゃないところもございます。1年目の社員を評価してくださったところと、入ってから3年目の人を思い浮かべながら評価してくださったところというのもあったかと思います。バイアスについての検討はしたかという、ちゃんとした分析はしておりません。ただ、大きな違いとしては、ものづくり系の企業が約4分の1、それから非ものづくり系と言いますか、サービス産業も含め、それが4分の3という違いで、求める特性というのも違っていただかと思っております。

○鈴木委員

その比率というのは、配布した企業に対する比率とずれましたか。

○町田氏

ずれました。

○福田委員

私の質問は、調査についてテクニカルな質問です。企業と大学で調査対象をお示しになっているスライドがあると思うんですが、まず、企業に対して入社3年以内の社員の評価ということですが、特定の一人を思い浮かべて評価してくださいということなのか、それとも、全体的に入社3年以内の社員の評価という質問だったのでしょうか。それから、大学生に関しては、大学生は友人関係を維持するためのコミュニケーションではというお話だったんですが、一応ここでは企業の重視の度合いについて聞いて、それに対する自己評価なので、友人関係という話ではないのかなと思ったんですが、その2点についてお願いします。

○町田氏

まず1点目の方ですが、特にどなたか一人を思い浮かべてということはどこにも書いておりません。質問紙は人事担当者様という形でお送りして、ほとんどが人事担当の方にお答えいただいておりますが、人事担当が社長さんという企業もあるかとは思いますが。お答えについて、そういう特定は一切していませんので、規模によって思い浮かべた人数の違いは大きいかと思えます。

二つ目の御質問で、大学生の方ですが、確に対象は4年生にやっていますので、自分が企業で働いたときはどうかという意識で答えてくださった学生たちも多いかと思えます。ただ、実際に経験はないので、その場に自分を置いたときにどの程度できているかといった評価はできないのではないかと思います。結局そのときに自分を測っているのは、これまでの大学4年までの自分のコミュニケーションを測っているのではないかと想像いたしました。

○福田委員

この自己評価については、今現在自分ができているかどうかということですか。

○町田氏

はい。

○やすみ委員

コミュニケーション能力と地域性というのは関係しているのかなというのを知りた

いなと今のお話を聞いて思いました。今回、札幌市内の大学生を相手ということと、あと、企業も北海道、札幌市内の会社を相手にされたということで、北海道の道民性と言うか、最近はやっている県民性みたいなものが何か反映されているという発見がこの研究でありだったらお話ししていただきたいと思います。

○町田氏

他県と比較したわけではないので単なる想像なのですが、重視しているという項目の中で、基本的なやり取りのスキルとか態度とかというのについては、この調査の前に、調査としてではないのですが、何人か企業の方にどんなことを採用のときにお考えになりますか、コミュニケーション能力ということでお考えになりますかと聞いたときに、どの方もやっぱり明るい人でしょう、そして基本的な挨拶とかができる人でしょうとおっしゃっていました。そのことが結果的にも出てきましたが、それが北海道の企業の特徴かどうかは分からないんですが、すごくはっきりしていたことです。

それから、大学生につきましては、私が2006年にやったのと同じようなことを関西の先生方がやっていらっしゃいます。その項目を見ると、ボケとツッコミが上手にできるといった項目があるのがあって、それは北海道では全く出てこないの、素朴な北海道人はそこまで考えていないのかなと思いました。

○やすみ委員

私、関西出身なので、その質問の項目を見たときに、ボケとツッコミというのがやっぱり関西だったら入るだろうなと思いました。そこから今の質問をさせていただきなくなったということもあります。

○沖森主査

ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。（→挙手なし。）

それでは、本日のお二人の御発表をお伺いしたのを受けまして、各方面でのコミュニケーションに関する取組を踏まえまして、引き続き国語分科会として取り組むべき、あるいは取り組むことのできる範囲というものを中心に御自由に御意見、御感想等を頂きたいと思います。御発表いただいたお二人からも、いろいろと御意見を承ることができればと思っております。では、御自由に御発言をお願いいたします。

○川瀬委員

まだちゃんとまとまっていないんですが、感覚的に、何となくやっぱり「コミュニケーション」は魔法の杖だと大人側にも若者側にも、企業側にも学生側にもあるのかと思いました。コミュニケーションさえうまくなればという、以前にもお話ししたことです。ですから、「コミュニケーション」というのは魔法の杖じゃないんだというこ

とを教えてあげるべきなのか、それとも、魔法の杖の作り方を教えてあげるべきなのか、あげるというのもちっと横柄な言い方ですが、どちらが文化庁の立場としてのコミュニケーションの解釈になっていくのかということがあります。特に今日、お二人の方からいろいろ細かい項目を見せていただいて、細かい項目に分ければいろいろな答えは返ってくるものの、それでもやはりコミュニケーション能力さえ高ければといった印象があるように思います。

○ 沖森主査

芳賀さん，今の「コミュニケーション能力」というものについて例えばどういうふうにお考えか，教えていただけますか。

○ 芳賀氏

コミュニケーション学というのがありますが，どちらかと言うと研究者が余りビジネスフィールドに出ていっていないんです。ほとんど，99%が研究者になってしまうので，私のようにビジネスの世界と研究者を行ったり来たりしているという人間は皆無に近いです。そうなってくると今，川瀬委員のおっしゃったコミュニケーション能力ということについては，内容は全然理解されていないのに，独り歩きしてしまう。また，テレビでもいろんな方がこの用語を使われ，本もいっぱい出ているんですが，コミュニケーションという言葉を使っている一般書の多くは，研究者から言わせると正しい分類ではないと思います。

したがって，コミュニケーション能力が理解されていないのが一番の弊害です。だから，一つのものにまとめられていて魔法の杖^{つえ}みたいに思われてしまうのだと思います。コミュニケーション能力はもっと複雑でもっと広く深いもので，その中のどこが弱いのかとか，もっとそういうことを突き詰めていくべきかなり広範囲なものなので，そこをまず理解してもらうことから始める必要があります。言葉遣いということで，例えば「敬語」と言えば分かりやすいですね。一方，「コミュニケーション」は余りにも曖昧だと思われています。ただ，さっきお見せしたとおり，曖昧などと言われながら，自然科学系の研究であり，コミュニケーション学においては，コミュニケーションの要素を四つにしか分けられない。それをもっと世の中の人に知ってもらえば，自分は結構言葉を操る方は自信ないけど，それ以外の背景があって態度で表すといったことが意識されるようになるはずです。先ほど町田さんがおっしゃったように人の気持ち分かるとか寄り添えとか感情的に理解できるというのは，どちらかと言うと言語運用能力以外の右側の部分なので，そういったものとのバランスを取ることがコミュニケーションであるということが分かれば，魔法の杖^{つえ}に対する誤解が少し弱まると思います。

もしやっていたらただけなのであれば，「コミュニケーション」というのはもっと科学的にちゃんと説明をして，分かるようにしていただくことが本当は正しい道なのだと思います。中身がよく分からないままに，一挙に一つで無理やりまとめているので，それさえあればという形になるのかと思います。

○ 沖森主査

では，同じ質問を町田さん，いかがでしょうか。

○ 町田氏

全く同感です。

○ 入部委員

感想ということで。芳賀さん，町田さんのお話を伺っていて，一番イメージ的に大切だなと思ったのが，バランスということです。アリストテレスの説得の三つの要素じ

やないんですが、論理があって感情があって信頼があると。それぞれが感情に訴え掛けたり理性に訴え掛けたりするといったようなバランス全体を、例えばコミュニケーションといった場合には非常に難しいし、先ほどインタビューのお話がありましたが、例えばアリストテレスのことをしっかり学んでいきちっと積み上げたある程度の検証を積んだ方のコミュニケーション能力と、ミニマムエッセンスで生きていこうというコミュニケーションというその辺の持っているバックグラウンドによって大分コミュニケーションの世界も違ってくる。ただ、そのバランスは同じなのかと考えますと、難しいと思いました。

○ 森山副主査

芳賀さんのお話の中で、五感センサーのお話がありました。よく視覚が何十%とか言われますが、あれはどういう調べ方で言われているのか、いつも思っておりまして、これもコミュニケーションの実現というのを発信的に言うのか受容的に言うのか、あるいはその両方なのかということも含めて、この辺り少し教えていただきたいと思います。

○ 芳賀氏

五感センサーに対しては、いろんな論文が出てはいます。調べ方に関しては、アンケート調査みたいに、あなたはこういう項目の中でどれを重要にしますかというのがあります。それから、第一印象と言われている方は、実は第一印象そのものを言ったとは限らず、同じことに関して意見が対立した、見た目と例えば声が違うみたいなそういう聴覚と視覚が対立した情報が一遍に入ってきたときに、—メラビアンという研究者がそれを調べたんですが—、どちらを優先しますかといった質問でそれを取っている場合もあります。ちょっとずつ数字は違うんですが、大体先ほどの数字に落ち着きます。メラビアン氏の場合は、聴覚と視覚情報と話の中身という三つにしか分けていないんですが、やっぱり視覚情報が1番で55%、聴覚情報が2番で38%と、大体似ています。したがって、一番対立した場合にどれを優先しますかという質問をしている場合もありますし、特定の場所で人に話を聞かせて、どこが一番印象的でしたかという聞き方もありますので、調査方法は千差万別です。

大体あれぐらいの数字に落ち着くというお答えしかできなくて恐縮ですが。五感センサーの振り分けはそういうことです。

○ 森山副主査

では、何が印象的かというような、例えばそういう聞き方をしているのですか。

○ 芳賀氏

あるいは、一つの項目で対立候補があった場合に、どちらをあなたは優先しますかと聞く場合もあります。どれをあなたは何かを判断するときに一番基準にしていますかという聞き方をした調査もあります。

聞き方とか調査方法は結構ばらばらですが、大体アベレージにすると似たような形に、そう大きく要素は変更していません。やっぱり同じような順番です。視覚のパーセンテージは60台なのが、50台となっているということはあります。

○ 森山副主査

今日のお二人のお話の共通するところとしまして、学生とか私たちはどうしても能動的側面に、伝える方の側面に関心が寄りがちですが、コミュニケーションというも

のを成り立たせている本当に大切なポイントとしては、そうでない部分、全人格的側面というか、あるいは場合によっては共感する力、受け取る力、そういったところが非常に大事だということ、方向として同じような方向かと伺いました。能動的側面というのは、ある意味でトレーニングがしやすい部分だと思うんですが、受動的側面というんでしょうか、共感して聞くとかというのは、なかなかトレーニングも難しいし、特に全人格的なことと考えると、察する力とか発達の問題も様々にあるでしょうから、少し難しいところもあるかと思います。その辺りをどうすればいいのかということで、もしお考えがあれば伺いたいと思った次第です。

○町田氏

トレーニングが難しいということは私も全くそのとおりだと思います。その手立てを具体的に考えているというわけではないのですが、まず一つは、コミュニケーションの受け手がコミュニケーションにおいてどれくらい、ある意味能動的な働き手であるかということを知ってもらうようにできればいいと思っています。コミュニケーションは送り手がコントロールしているような印象が今おっしゃったようにあるんですが、実はコントロールしているのは受け手であるといった発想で、自分のコミュニケーションを見直していけるようなことができたらと思っています。それが一つです。

あともう一つは、コミュニケーションはすごく多側面なので、どれもできる人が上手な人というのではないと思います。例えばすごく話すのは下手だが、話していて気持ちのいい人とか、それなりの自分の良さというものがあって、それを、コミュニケーション能力という一つの言葉ではなくて、こういうことが上手である人はそういうところを更に磨いていくといった側面をきちんと分けて考えていくことができれば、そういう方法もあるんじゃないかと考えております。

○芳賀氏

町田さんと私が今申し上げることは、根本は一緒だと思います。受動と能動とは余りコミュニケーション上は分けず、受動も結局能動的行為の延長だと考えているので、どんな場合にも能動的な部分が必要で、聞くときも発信能力に関わっています。発信能力のほとんどは受信能力に掛かっているとも言われていますので、しっかり話を聞ける人はしっかり発信できる。町田さんの中にもそういった御発表があったんですが、きちっと受け止められる人はきちっとしたボールを投げられるというのと同じです。日本人は、能動的に物事を捉えることが比較的弱いので、その強化は風穴を開けるべきところの一つなのかと考えます。全てのことに對して受動するという考え方ではなくて、ものを受け取るときでも能動的に受け取るように、相手の変化を読む、その次の自分のアクションを想像しながら聞くとかがあるかと思っています。

私は2番目の修士論文がリーダーシップとコミュニケーションだったので、リーダーシップとの関係をずっと探っています。ビジネスの世界では、アメリカ式に—強みを伸ばす、弱みの改善より強みを伸ばす—ということに、アメリカはなっています—そこまではなかなか行っていないですけど、今、町田さんがおっしゃったように、自分の強みを見付けてそこを伸ばしていくということは、明らかに経済界、財界では歓迎されています。強みのない人間でオールラウンドでゼネラリストというのは余り求められていません。

もちろん、最低限これは基礎能力として持っていてもらわなければならないコミュニケーション能力というのはあります。ただ、それ以外のところは、先ほど川瀬委員からも御指摘があったように、余りにもコミュニケーションって一つのものに捉えてしまって、それさえあればというものではないので困りますねという話でしたが、今、町

田さんがおっしゃったように、いろんな要素の組合せになっているので、どの要素の中に自分の強みがあるのかというのをまず発見させる気付きが必要です。自分のコミュニケーション能力を知らなさ過ぎます。

私たちがアセスメントを作ったのはそこにも問題意識があって、自分の現在のコミュニケーション能力が分からなければ改善できないでしょうという話です。では、どこが性格的にもろくて駄目なのか、あるいは実力的に判断ができていないのかというところをはっきりさせる必要があるということは、アセスメントに頼ることなく、皆さん方指導する側も分かりますし、御本人もある程度分かっていると思います。

さっき大学生の方は自己判断というか自己評価、企業の方は他者評価ですけど、やっぱり他者評価の方が断然厳しいという結果が出ていました。学生のときの自己評価は、社会人になるとかなり変わるので、町田さんをお願いしたいのは、入ってからのその後というのを調べていただけるとよいのではないかと思います。すごく変わります。

やっぱり学生のときは、自己評価は甘いですが、社会に出ると、コミュニケーションの剣なんかどこにもなく、どうしたらいいんだという壁にぶつかって、逆に自己評価が落ちてかなり低いところになるということもあります。だから、パイロットテストで分もかったのですが、就業して、新卒で4月に入った人を6月に調べるとパートBの心理特性がすごく高いんです。ですが、2年、3年たつと、ある会社は落ちてみんな真っ暗になる。ある会社は5年たつとリーダーという職務を背負わされ、人を指導したことがないのに自分が指導しなきゃならないと、迷いに迷ってまた最低になるといって、パイロットの方はものすごく面白い曲線が出ています。574の有効回答ですが、それを分析すると、入社年度から6、7年たったところが、能力と気持ちの充実度が非常にバランスが取れて一番良い状態になります。また、それから過ぎると管理職になれない人とかが落ち込むので、いわゆる非管理職の人を調べるとまた曲線が下がっていくと結果が出ていて、その曲線は非常に面白い。企業によってもでこぼこです。

結論としては、階層別研修とかではなくて、その人の特性に合わせた研修をされることをお勧めしています。ここを伸ばしたいという方に対して集中的にトレーニングをされる方が効果的です。私の論文にもありますが、一過性の研修というのはほとんどもう3か月後は何も残っていないので、1回だけの集合研修は本当に効果が薄いと言わざるを得ません。最近企業は、一般の人にはそんなに手厚くしていませんが、選んだ選抜のメンバーには2年あるいは3年、がっちりと継続的研修をしています。選抜以外の人に対して非常に企業は冷たいです。自分でどうかしてくださいと、余り会社はお金を掛けない傾向があります。そこも問題で、コンサルタントとしては、若いうちからお金を掛けなければ選抜メンバーも育って行かないと話すんですが...。お金を掛けるべきだと分かってから掛けるのでは遅いんです。もう少し研修の在り方、トレーニングの在り方は変わっていくべきだと思います。

○山元委員

今、芳賀さんのコメントを聞いて思い付いたと言うか...。この会として最後、ゴールに何か指針めいたものを出すと私は理解しているんですが、今、場面ごとにいろんなやり取りパターンという形でそれを出すとか、幾つか構想があります。

それで、今三つ目になるのかと思ったのは、コミュニケーションの中身が理解されていないので、それを尺度と言うか、要素として表して、いろんな要素があって、自己の強みや、自分はどこに位置しているのかといった枠組みを提出することも可能かということを今伺いまして思いました。

それで、御意見を頂きたいのは、コミュニケーション能力が理解されていないということを補強するための指針、例えばバランスです。全人格的というのは、論理性とか

共感力とか、それから信頼、そういったもので成り立っているといったことを提示するといったこと、それを具体的な尺度として書くとしたらこうなんだといったイメージのゴールなど、その辺りどんな形が有効かなということを、コンサルタントの御経験も長いので伺いたいと思います。

○ 芳賀氏

コミュニケーションへの興味は非常に高まってきています。いろいろな本もたくさん出ていますし、テレビでもコミュニケーションという言葉が使われるようになりました。昔は言語運用能力と何とか能力、何とか能力という形の集合体となっていました。最近ではコミュニケーションと言っただけでも大事だねとなります。確かに今、山元委員がおっしゃったように、中身に関して語れと言ったらまちまちで、解釈もばらばらなので、ある一定の指針というか、枠組みがあれば、もう少し取組姿勢が変わってくるのかと思います。

ただ、そこが非常に難しく、提言とか指針とかになると慎重に取り組まれないといけないことだと思います。何をもって指針、枠組みにするかというのは非常に難しいと思います。コミュニケーション概論みたいに、コミュニケーション学の中ではもう揺るぎない、あの四つにしか分かれなくなっています。ああいうものをもう少し易しい形で、飲み込みやすい形でここからここまで入るんですよ、その中で必ず強みはあるはずですよと知っていただくことは非常に重要かつ大切だと思います。

欧米に比べて日本は、そこら辺の説明がされていないと学生に対しても感じるころはあります。コミュニケーション学を語る人たちは難しく話し過ぎるので、学生も、ほとんど聞いていても聞いているだけみたいなのところがあります。筑波で2007年から長期にわたってコミュニケーションについて教えていたのですが、学生、留学生も含めて反応は良かったです。面白い、そんなに難しくないんですね、こういうジャンルがあるなら自分はこっちに力を入れようとか、結構良い反応がありました。筑波の大学院の場合は、その後の就職も非常に良かったので、何かの役に立っていると思います。何かそういうものをこちらの審議会を出していただければ、もっと良い方向へ行くとおもいます。期待しております。

○ 福田委員

芳賀さんをお願いします。確認が一つと質問が二つです。半構造化面接法による研究の結果がこのコミュニケーションテストに反映されていると考えてよろしいですか。

○ 芳賀氏

はい。かなり反映されています。問題をそのために特別に増やしたり、特にパートAの学力というか、知識と実践を聞く方にかなり網羅されて、特にその4と5は完全にインタビューの結果を反映されて作った問題になります。

○ 福田委員

ありがとうございます。そうしましたら二つの質問です。このインタビューをやられていたときに、ここに書かれている結果のまとめのようなことを企業の方はまずできていたのかという点。それから、このコミュニケーションテストをそういう企業のトップとかエグゼクティブの人たちが実際にやって、その人たちがやはり点数が良かったのかどうかという2点について伺いたいと思います。

○ 芳賀氏

まず、トップの方たちがこうしてほしいということを企業の方が実際できているの

かという問題ですが、それはやはり上に上がってくる役員の方たちでさえできている人とできていない人という話でした。トップの方になりますと、直接レポートを受けるのは役員からが多いんですが、その役員にしても何を言っているか分からなくて、「僕は忙しいんだ、もっと的確にコンパクトに説明しろ。」という人はかなり多いという話を聞きます。私はトップの話を伺う機会が結構あるので、福田委員と同じような質問をするんですが、「役員の中で本当にこの人は僕が望むようなコミュニケーション能力があるというのは、残念ながら一握りだ。その下、部長レベルになるともっと少ない。逆に若い人の中でこいつはいいなと思う人はいるが、そう多くはない。残念ながらうちの会社もできていない人の方が圧倒的に多い。」という答えがほとんどでした。

それから、役員の方やトップの方にこういうアセスメントをしましたかという御質問についてです。現在、役員の方に受けさせたいとか、自分が受けたいという、すごくコミュニケーションに対して興味の高いトップが多くいらっしゃいます。お名前を出せば皆さん御存じのような方もいらっしゃいますが、アグレッシブな社長はほとんど自分がやりたいとおっしゃっています。そして、やはり点数が良いです、ものすごく良いです。

特に先ほど森山副主査がおっしゃったような受信能力、能動的受信力というのは非常に高いです。それと、パートBの方は性格特性ですが、倫理観などもパーフェクトに近い方が多いです。対人影響力、率先力、開示力、みんなパートBも高いですし、パートAも、企業でやると役員の人でもっと良い人がいたりして、トップではないということはあります。でも、2番手、3番手という必ずベスト5には入ってきますので、やはり企業のトップは、人に言うだけではなく自分もコミュニケーション能力が高い。

この問題は、あなたはこういう場面でどういう行動を取りますかということ細かく聞いています。知識だけを問うのではなくて、ものすごく細かいところに、三つぐらい地雷になるような問いを置いてありまして、それをきちんと読んでいないと正解が選べないようになっていきます。しかも、教え過ぎてもいけない、それから手を貸し過ぎてもいけない、そこをどうするかみたいなのを聞いて、自分が話し過ぎてもいけないといったところを聞いていますので、それでかなり点数が良いということは、ビヘービア（behavior）ができていくということです。

トップ、あるいは役員の中でも、役員には全部やらせて結果を知りたいと言って、トップにレポートするんですが、結構思っていたとおりということでした。あの人はできていると思っていた人は点数がいいねという形で。ただ、どこの企業も本当に一握りのようです。まだまだ残念ながら大多数はなかなかできていませんが、中には、企業そろって全員良いというところもあります。企業平均を出していますが、企業平均がものすごく点数が高いという企業もあります。それは、日本に本社が置いてあるグローバル企業によく見られる傾向です。

○福田委員

そうすると、こういうテストで点数が良い人たちは、企業の中でどんどん上り詰めていく可能性があるということでしょうか。

○芳賀氏

その可能性は高いです。

○秋山委員

学校教育に関わっていた立場として素朴な質問です。お話の中にある企業のトップの方たちとか大学生の姿というのは、ある程度小・中・高という学校教育を受けての姿

だと思います。今日お話を伺った中で、コミュニケーションの力というのは、仕事や人生経験で育っていくということを感じました。

今日お話を伺っていて、全人的なコミュニケーション能力という言葉に改めて納得しています。4技能をそれぞれ分割して指導しているのではなくて、もっと総合的に見ていかなければいけないと考えています。お話の中にあった調査結果のどこが欠けているのかというところがポイントだと思います。それから、この頃学生と接していて、質問ができないということが気になっています。与えたことに対してはちゃんと反応が返ってくるのですが、それ以上の質問ができない。質問力をどう伸ばしていこうかと今取り組んでいます。また、書く力も弱いことに気付きました。高等学校までに、一貫した骨太の文章を書かせていないという御指摘もあります。それから、AIの話が出てきた中で話題になったのは、読解力の育成でもあったように思います。こうした力は付け焼き刃ではないですよという今日のお話はそのとおりだと思います。それでは、お二人がこういう調査をして、また企業の方々とのお仕事に関わられながら子供たちを育てていくというところで、学校での育て方、教育で、ここが課題じゃないかといったところがおありでしたら教えていただけるとうれしいです。

○町田氏

正直に申し上げますと、よく分かりません。すごく難しい問題過ぎて本当に私が何か言えることがあるのか、むしろ私がお尋ねしたい質問です。ただ、大学生の方々に限定して見えますと、すごく難しい対人関係を乗り越えてきていると思います。小学校とか中学校で。そのときにもう少し伸び伸びできれば、質問に対するネガティブな心構えもなかったんじゃないかなと思います。ただ、それは教育で、教えることでどうなるかというよりも、教育の場の全体の雰囲気といったらおかしいんですけど、そういったのがあって、もうそれが身にしみているのかな、大学に来てもっと質問を伸び伸びしましょうとか対人的にもっと伸び伸びしましょうと言っても、なかなか乗り越えられないのかなといった印象を持っています。ですから、お答えにはならないんですが、私の懸念はそこにあります。

○秋山委員

つまり人と人との関わる場面とか、力とか、そういうものに何となく不安を感じますよということでしょうか。

○町田氏

そうです。

○芳賀氏

私は二つ論点があります。一つはジェンダーの問題です。女性は物理的というか、生理学的にいても脳幹が太いのでコミュニケーション能力は高いと言われています。秋山委員がずっと校長でいらっしゃったということを踏まえて、やはり小学校の高学年、中学校の教育というのは非常に重要だと思っています。それは、経済界もそう思っています。

出張授業とかをしています。幼いときに女性はスイッチング能力が付くような教育というか、無意識のときに家庭で教わっているところがあります。母親が、例えばこういうときはそんなこと言っちゃだめよとか、おしゅうとめさんと自分の実家の母親のときには言葉遣いを使い分けさせたりとか、日常の生活の中でかなり女性にはスイッチング能力の教育を幼いときからしています。だから女性は、場面に合わせた言語を選ぶ能力が非常に高くなっていると思います。社会言語学をやっていたときに

調べても、やはり女性はスイッチング能力が高いので、相手によって、場面によって言葉遣いを変えられる。でも、男性はそれが非常に弱い。なぜかという、比較的、昔は外で遊んできなさい、今は勉強しなさいかもしれませんが、言葉に対して母親が余りうるさく言わないがためにそうやってきています。

その点で、学校教育がすごく重要です。比較的幼いときから、言葉の言語スイッチング能力というのは、言語運用能力だけに限らず、相手の態度や話によって自分がどういうものを出していったらいいのか、どういう質問をしていったらいいのかに関わってくるので、対人影響力にも関係してきます。言語運用能力だけでは収まらないので、どういう場面でどういう行動を取って、どういうアクションを取ればいいのかというのにまでつながっていきます。やはりスイッチング能力に対する教育というのは非常に大切だと思うのが一つです。

もう一つは、教育の話です。余り幼いうちに二つの言葉が入ってくると、母語のボキャブラリーが発達する妨げになるという調査が出ています。それが小学校の低学年のときに、例えば海外で現地校に行ってしまうと、非常に複雑な形容詞、日本語で何て言うのか分かりませんが、形容詞的なものとか副詞的なものの母国語の風船が膨らむ前にほかの言語を覚えなきゃいけないので、風船が膨らみ切らないうちにもう一つの風船を膨らませなきゃいけないという非常に複雑なことになってしまいます。学力テストを行うと、実際にものすごく学力テストの結果が悪いという結果が調査論文で出ていますが、一時的にそうなる可能性があります。やはり母語をしっかりとやった上に他言語というのが乗っかってくるものなので、まず母語をきちんと運用できるということがすごく将来につながるものだと思います。

それにプラスして今、秋山委員がおっしゃった、なぜだろうと思う気持ち。何でも構わないので、昔、壁掛け時計があったとき、何で長い針と短い針があるのかと、やっぱり質問する子というのはその後伸びました。でも、何か、ああいうものだと思ってそのまま受け止めているだけの子供は余り伸びなかったというのがあって、何でだろう、何でだろうという気持ちを伸ばすという機運が今までちょっと足りなかったのかもしれない。決まったものをちゃんと覚える、ちゃんと書けるようにする方に力が入っていた。先ほどのお話にあった「ハテナソン」というのは、すばらしいと思いますが、コミュニケーションの原点は知的好奇心以外にないので、知的好奇心を高めるようなものと母語をしっかりとすることを、幼児教育というか、小学校とか中学校になってもそれは引き続きやっていただきたい。そこがしっかりしていれば、高校・大学はもう心配はいらないと思います。そういうのが結局受験にもつながるということをお母様たちは余り思っていないので、もう少し目に見えるような結果が出る、ドリルとかになりますが、そうではなくて、知的好奇心の発達につながることで、疑問を持つことが非常に大切だと思っています。母語をきちんと身に付けることにしても、大きくなってからではなかなか難しいことなので、それを是非にと思っています。

○ 沖森主査

では、ここで意見交換を打ち切りたいと思います。御発言はまだまだあるかと思いますが、言い足りなかった点、若しくは後でお気づきになった点などもありましたら、事務局までメールやファクスでお伝えいただければと思います。

今回は、今期最後の国語課題小委員会になります。2月の終わりに予定されております国語分科会総会で報告する今期の審議状況のまとめについて御検討いただくつもりです。

本日は芳賀日登美さん、町田佳世子さんには御発表いただき、誠にありがとうございました。改めて感謝申し上げます。今後は、これまでのヒアリングを受けて、具体的な成果物の内容を考えていくことになろうかと思っています。引き続きよろしくお願いいたします。

たします。以上で、本日の国語課題小委員会を終了いたします。御出席くださりありがとうございました。